sanef +service

Fiche presse N°3
mars 2011

> “Pour informer ses clients tout au long de leurs trajets, le groupe déploie un éventail de services”

Une autoroute de services

Edito

Chaque jour, nos clients attendent de nous que nous mettions à leur disposition une infrastructure sûre et confortable, pour qu'ils puissent circuler en toute sérénité. Ces exigences de confort et de sécurité sont une évidence pour nous : nous avons un devoir d'excellence en la matière. Ce que nous souhaitons aujourd'hui, c'est leur offrir plus de services. Qu'ils soient routiers, automobilistes ou motards, nous mettons tout en œuvre pour leur simplifier le voyage : nouveau site internet pour préparer son voyage, services de péage adaptés à chacun avec le télépéage sans arrêt pour les voitures ou les poids lourds, voies dédiées aux motards pour plus de sécurité, services sur les aires, notamment pour les personnes à mobilité réduite. Autant de services pour lesquels toute notre entreprise est mobilisée afin de vous rendre le voyage sur les autoroutes du **groupe sanef** plus agréable.

François Gauthey

L'information pour être maître de son trajet

Parce que pour voyager plus sereinement, mieux vaut avoir préparé son voyage, le **groupe sanef** a lancé un nouveau site internet. Au programme : trafic et météo en temps réel, tarifs de péage ou planning des travaux sur le réseau, le tout sous forme de carte pour une lecture simplifiée. Une fois sur le réseau, 107.7 FM, la radio des autoroutes du groupe, prend le relais et diffuse tous les quarts d'heure des points trafics et météo, et des chroniques pratiques sur le mode d'emploi de l'autoroute. Autre service proposé par **sanef** : les alertes sms. Une fois inscrits sur le site, les clients reçoivent gratuitement des informations précises sur les travaux prévus sur leur parcours.

Au péage, chacun sa voie

Pour fluidifier un maximum le trafic et répondre aux demandes de ses clients, le **groupe sanef** met en en place plusieurs types de voie aux barrières de péage : télépéage sans arrêt pour les abonnés Liber-t, mais aussi pour les poids lourds et voies dédiées aux motos. Ainsi, chaque type de véhicule peut circuler sur sa voie, sans risquer de gêner les autres : un service qui offre à la fois plus de confort de conduite, plus de fluidité mais aussi plus de sécurité.

Les débuts d'une nouvelle aire

Depuis 2010, le **groupe sanef** renouvelle plus de la moitié de ses aires de services. Objectifs : offrir plus de confort à ses clients. Si les travaux sont encore en cours, ces aires d'un genre nouveau se veulent plus responsables : signalétique renouvelée et accès facilité pour tous sont les maîtres mots de leurs conceptions. Les premières mises en services devraient intervenir courant 2011.

Plus d'informations sur *www.sanef.com*

Le Chiffre

C'est le nombre d'objets ramassés par les patrouilleurs du **groupe sanef** en 2010. Canapés, sommiers ou doudous : autant d'objets perdus par les clients des autoroutes et autant d'actions menées pour la sécurité et le confort de tous !

10112

+service

> « **sanef** propose ainsi à ses clients de découvrir la diversité exceptionnelle des régions traversées par ses autoroutes »

Passions week-end : à la découverte des régions

Afin de faire découvrir les régions desservies par ses réseaux, le **groupe sanef** propose, en partenariat avec les Comités Régionaux de Tourisme (CRT), des idées week-ends sur le site *www.sanef.com*. Le principe : une sélection de week-ends renouvelée chaque mois pour découvrir la gastronomie alsacienne, la campagne normande ou encore les plages du Nord.

La découverte des régions

sanef propose ainsi à ses clients de découvrir la diversité exceptionnelle des régions traversées par ses autoroutes, la richesse de leur patrimoine naturel, culturel et de leurs activités. Sont concernés par ces offres l'Alsace, la Champagne-Ardenne, la Lorraine, le Nord-Pas-de-Calais, la Normandie et la Picardie. Le groupe donne également la parole aux acteurs de cette offre tout au long de l'année sur sa radio 107.7 FM, dans le cadre des chroniques « Passions Week-ends ».

Pour toutes les envies et tous les budgets

Entre petits plaisirs gastronomiques et longues balades dans les bois ou à la mer, **sanef** et les CRT partagent leur passion pour les régions en proposant des escapades authentiques qui répondent à tous les budgets, du gîte à la ferme au château. Attentif à ses clients, **sanef** a réservé à ses 700 000 abonnés au télépéage Liber-T des avantages spécifiques pendant leurs séjours : cadeaux de bienvenue, paniers gourmands ou encore entrées gratuites dans les musées.

Plus d'informations sur *www.sanef.com*.

09 708 08 709

C'est le numéro unique pour tous les clients du groupe. Il leur permet d'accéder au service client du groupe sanef qui gère en continu les abonnements, les infos trafics ou les réclamations…

Le Mot

C'est le service proposé par le site www.covoiturage.sapn.fr afin de permettre aux clients qui le souhaitent de se mettre en relation pour effectuer un même trajet.

Covoiturage

Contact : Anne-Sophie Le Ber
Tél. : 01 41 90 59 32
email : anne-sophie.leber@sanef.com

Brèves

De vous à nous, l'espace sanef & vous

Implanté au cœur du village commercial d'Assevillers sur l'A1, l'espace « **sanef & vous** » répond aux principales préoccupations des clients. Ce lieu convivial, dynamique et novateur, invite à la pause, aux échanges et à la découverte, à travers 4 modules qui permettent :

- D'accéder à l'information indispensable en temps réel ;
- De découvrir le mode d'emploi de l'autoroute ainsi que les hommes et les femmes du **groupe sanef** ;
- De s'informer sur le télépéage liber-t ;
- De valoriser le patrimoine de la région picarde.

Sécurité : la courtoisie passe aussi par des panneaux

Parce qu'il y a régulièrement des agents **sanef** en intervention sur le réseau et que les clients ne comprennent pas toujours ce qu'ils font sur l'autoroute, le groupe a lancé de nouveaux panneaux dits « de courtoisie ». Ces nouveaux outils ont ainsi une double fonction : d'une part informer les clients des petits chantiers en cours pour leur confort et leur sécurité, qu'il s'agisse de fauchage des bas-côtés, de rebouchage de nid de poule ou d'entretien des équipements ; et d'autre part, rappeler aux clients la présence d'employés sur le tracé pour les encourager à lever le pied afin de ne pas les mettre en danger.

Credits photos : sanef / smouton.com